

Retórica digital del Consejo General del Poder Judicial en las redes sociales

Raúl Álvarez González. Universidad de Santiago de Compostela. Graduado en Derecho. Urbanización Carballal Bloque 3, 1ºA.32780 - A Pobra de Trives (Ourense). raul.alvarez.gonzalez@rai.usc.es

José Sixto García. Profesor de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de Universidad de Santiago de Compostela. Av. de Castelao, s/n, 15782 - Santiago de Compostela. jose.sixto@usc.es

Resumen: *Con la reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial se creó la Oficina de Comunicación del Consejo General del Poder Judicial, que se encarga de gestionar la comunicación corporativa de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Comunicación de la Justicia de 2015. En esta política de comunicación se contemplan las redes sociales como un mecanismo de comunicación directa con la sociedad. En consecuencia, esta investigación analiza el modelo retórico y discursivo del CGPJ en las redes. Se comprueba que la actividad digital es testimonial y escasamente dialógica y se proponen algunas líneas de actuación para incrementar los niveles de bidireccionalidad e interactividad entre Justicia y ciudadanía.*

Palabras clave: *Comunicación organizacional; Poder Judicial; Protocolo de Comunicación de la Justicia; retórica digital; redes sociales.*

Digital rhetoric of the General Council of the Judicial Power in the social networks

Abstract: *With the reform of the Organic Law of the Judicial Power the Communication Office of the General Council of the Judicial Power was created. It is in charge of managing corporate communication according to the established in the Communication Protocol of Justice of 2015. In this communication policy social networks are considered as a mechanism of direct*

communication with society. Consequently, this research aims to analyze the rhetorical and discursive model of the GCJP in social networks. It is verified that the digital activity in networks is testimonial and scarcely dialogical and some lines of action are proposed to increase the levels of bidirectionality and interactivity between Justice and citizenship.

Keywords: *Organizational communication; Judiciary; Communication Protocol of Justice; digital rhetoric; social networks.*

Sobre los autores: Raúl Álvarez González es graduado en Derecho y estudia el Máster Universitario en Abogacía en la Universidad de Santiago de Compostela.



José Sixto García es director de Instituto de Medios Sociales y profesor de la Universidad de Santiago de Compostela. Autor de libros como *Gestión profesional de redes sociales. Rutinas y estrategias de Community Management* (2018) o *Fundamentos de Marketing Digital* (2016).



1. Introducción

A día de hoy la necesidad de la comunicación organizacional está plenamente asentada tanto desde la perspectiva académica como corporativa (Ramírez, 1995; González Solas, 2002; Grunig & Hunt, 2003; Sotelo, 2004; Andrade, 2005; Carrillo, Castillo & Tato, 2008; Lattimore & al., 2008; Autor, 2008; García Orosa, 2009; Túnéz, 2012). Por otra parte, el avance y la consolidación de las TICs permiten difundir y acceder a todo tipo de información en tiempo real mediante el uso de dispositivos electrónicos como *tablets* y *smartphones*, por lo que es prescriptivo incorporar los nuevos medios digitales y sociales a la gestión de la comunicación institucional para garantizar una comunicación efectiva con los públicos (Autor, 2018).

En este contexto mediático e informativo las Instituciones del Estado se encuentran en un proceso de adaptación y modernización. Es el caso de la Oficina de Comunicación del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), que ya utiliza las redes sociales como vehículo para informar a la ciudadanía. Su Oficina de Comunicación gestiona y dirige la comunicación corporativa e informa como fuente oficial tanto a los periodistas como a los públicos generales acerca de las resoluciones judiciales dictadas por los Juzgados y Tribunales. Pero, ¿con qué modelo se implementan la retórica y el discurso digitales del CGPJ en las redes sociales?

2. El Consejo General del Poder Judicial (CGPJ)

En el artículo 122.2 de la Constitución Española (CE) se recoge que el Consejo General del Poder Judicial es el órgano de gobierno autónomo del Poder Judicial, es decir, de todos los Juzgados y Tribunales que integran el Poder Judicial. Tiene funciones en materia de nombramientos, ascensos, inspección y régimen de incompatibilidades. En los artículos 558 y ss. de la Ley Orgánica del Poder Judicial (Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial) se regula el estatuto y régimen de incompatibilidades de sus miembros.

Le corresponde velar frente a todo por la garantía de la independencia de los Jueces y Magistrados en el ejercicio de las funciones jurisdiccionales que les son propias. Las funciones del CGPJ son ajenas al momento del

ejercicio de la Jurisdicción y, por lo tanto, no puede interferir en el ejercicio de la potestad jurisdiccional -juzgar y hacer ejecutar lo juzgado- (art. 117.3 CE).

El CGPJ está integrado por el presidente del Tribunal Supremo, que lo preside, y por 20 miembros nombrados por el Rey por un período de cinco años. De estos, doce entre Jueces y Magistrados (en activo) de todas las categorías judiciales, en los términos que establezca la Ley Orgánica; cuatro a propuesta del Congreso de los Diputados y cuatro a propuesta del Senado, elegidos en ambos casos por mayoría de tres quintos de sus miembros, entre abogados y otros juristas, todos ellos de reconocida competencia y con más de quince años de ejercicio de su profesión (art. 122.3 CE).

La reforma operada por la Ley Orgánica 4/2013, de 28 de junio, (Ley Orgánica 4/2013, de 28 de junio, de reforma del Consejo General del Poder Judicial, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial) introduce otro cambio en el modo de designación de los doce vocales de procedencia judicial y permite que cualquier Juez o Magistrado que quiera presentarse como candidato a vocal del Consejo pueda hacerlo siempre que cuente con el aval de una asociación profesional o de 25 avales de la carrera judicial en activo. Con esto se trata de aumentar los candidatos a vocales del Consejo y, finalmente, será el Congreso quien designe a seis vocales y el Senado a otros seis. Además, esta LO establece un requisito en el artículo 578.3 que señala que, de los 12 vocales de procedencia judicial, tres han de ser magistrados del TS, tres magistrados con más de 25 años de antigüedad y seis jueces o magistrados sin requisito de antigüedad (Cortés & Moreno, 2017).

2.1 Estatuto Personal de los miembros del CGPJ

La dedicación absoluta era una obligación para los 20 Vocales del CGPJ, pero esta condición fue modificada por la LO 4/2013, que introduce que solo los miembros de la Comisión Permanente tienen dedicación exclusiva. Los vocales de la Comisión Permanente son siete y se trata de una Comisión de rotación anual. Así, salvo los que integren la Comisión Permanente, los demás permanecerán en servicio activo si pertenecen a la carrera judicial o a algún cuerpo de funcionarios y seguirán desempeñando su actividad profesional si

son abogados, procuradores de los Tribunales o ejercen cualquier otra profesión liberal.

La posible responsabilidad civil y penal en la que incurran se exigirá por los trámites establecidos para los Magistrados del Tribunal Supremo y no estarán ligados por mandato imperativo. Tampoco podrán ser promovidos mientras dure su mandato a la categoría de Magistrado del Tribunal Supremo o a Magistrado del Tribunal Constitucional, ni nombrados para cualquier cargo de la carrera judicial de libre designación o en cuya provisión concurra apreciación de méritos.

Los Vocales que ejercen su cargo en exclusiva percibirán la retribución que se fije como única y exclusiva en atención a la importancia de su función en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, mientras que los que no desempeñen su cargo con carácter exclusivo percibirán las dietas por asistencia al Pleno o a las Comisiones que establezca la Ley de Presupuestos Generales del Estado (Cortés & Moreno, 2017).

2.2 Organización y funciones del CGPJ

El CGPJ se articula en varios órganos: el Presidente, el vicepresidente, el Pleno, la Comisión Permanente, la Comisión Disciplinaria, la Comisión de Asuntos Económicos y la Comisión de Igualdad:

- a) El presidente del CGPJ será nombrado por el Rey y elegido por mayoría de 3/5 de los miembros del CGPJ en primera votación o designará a quien obtenga más votos entre los dos candidatos más votados en una segunda votación. Le corresponde la presidencia del Tribunal Supremo, convirtiéndose en la primera autoridad judicial de la Nación, y ostenta la representación del Poder Judicial y de su órgano de gobierno, correspondiéndole el tratamiento y los honores inherentes a tal condición.
- b) El vicepresidente del CGPJ será nombrado por mayoría absoluta por el Pleno del CGPJ a propuesta del Presidente. Ejercerá en funciones el cargo de presidente del Tribunal Supremo y del Consejo General del

Poder Judicial en los casos legalmente previstos de cese anticipado del Presidente y hasta el nombramiento de un nuevo Presidente.

c) El Pleno (arts. 599-600 LOPJ) está integrado por el Presidente y los Vocales, quedando válidamente constituido cuando estén presentes al menos diez vocales y el Presidente, salvo elección del Presidente, que requerirá un mínimo de 12. Se encargará exclusivamente de conocer de las siguientes materias:

1. La propuesta de nombramiento, por mayoría de 3/5, de los Magistrados del Tribunal Constitucional cuya designación corresponde al CGPJ.
2. La propuesta de nombramiento por mayoría de 3/5 del presidente del TS y del CGPJ.
3. El nombramiento del vicepresidente del TS, del Secretario General y del Vicesecretario General del CGPJ.
4. La interposición del conflicto de atribuciones entre órganos constitucionales del Estado.
5. La designación de los Vocales componentes de las diferentes Comisiones.
6. El ejercicio de la potestad reglamentaria.
7. La aprobación de la memoria anual estado-funcionamiento de la Justicia.
8. Aprobación del Presupuesto y control de su ejecución.
9. Resolución de recursos de alzada frente a los acuerdos sancionadores de la Comisión disciplinaria.
10. Resolución de los expedientes disciplinarios en los que la propuesta de sanción sea la separación del servicio.
11. Todos los nombramientos o propuestas de nombramiento y promisión que impliquen algún margen de discrecionalidad o apreciación de méritos.
12. Informe previo sobre el nombramiento del Fiscal General del Estado.

- d) El pleno se reunirá en sesión ordinaria, a convocatoria del Presidente, una vez al mes. Cuando el Presidente lo considere oportuno o cuando lo soliciten cinco Vocales deberá celebrarse una sesión extraordinaria. También se celebrará una sesión extraordinaria si fuese necesario para el ejercicio de alguna de las competencias atribuidas al Pleno.

- e) La Comisión Permanente (arts. 601-602 LOPJ) está compuesta por el Presidente y siete Vocales con dedicación exclusiva. Cuatro de los Vocales serán nombrados por turno judicial y tres designados por el turno de juristas de reconocido prestigio. Se procurará la rotación anual de la Comisión, pero no del Presidente. Los miembros de la Comisión Disciplinaria no formarán parte de la Comisión Permanente. Se les encomiendan todas las atribuciones del CGPJ que no estén reservadas a la Presidencia, al Pleno o a la Comisión Disciplinaria, a la de Igualdad o a la de Asuntos Económicos. Además, se encarga de preparar las sesiones del Pleno y vela por la ejecución exacta de sus acuerdos.

- f) La Comisión Disciplinaria (arts. 603-608 LOPJ) está integrada por siete Vocales designados cada cinco años (cuatro de carrera judicial y tres del turno de juristas de reconocido prestigio). La Comisión Disciplinaria crea la figura del Promotor de la Acción Disciplinaria que será nombrado por el Pleno por mayoría absoluta (sino por mayor número de votos) coincidiendo su mandato con del CGPJ. Esta figura, que fue incorporada con la LO 4/2013, ha de tener la categoría de Magistrado del Tribunal Supremo y Magistrados con más de 25 años en la carrera judicial. Asistido por los letrados del CGPJ, le corresponden las funciones de recibir las quejas por el funcionamiento de los órganos judiciales, denuncias, iniciación e instrucción de expedientes disciplinarios y la presentación de los cargos ante la Comisión Disciplinaria. La Comisión Disciplinaria resuelve expedientes disciplinarios a Jueces y Magistrados por faltas graves o muy graves e impone, en su caso, las sanciones, salvo la de separación del servicio, que corresponde al Pleno. También conoce los recursos de alzada interpuestos contra las resoluciones sancionadoras de los órganos de gobierno interno de los Tribunales y

puede ordenar de oficio al Promotor de la Acción Disciplinaria la iniciación o continuación de un expediente.

g) La Comisión de Asuntos Económicos (art. 609 LOPJ) está compuesta por tres Vocales elegidos por el Pleno del Consejo anualmente. El Pleno elige también al presidente de la Comisión. La Comisión de Asuntos Económicos deberá actuar con la asistencia de todos sus componentes. Sus funciones son las siguientes:

1. Controlar la actividad financiera y contable de la gerencia.
2. Elaborar el borrador de proyecto del presupuesto anual cuya aprobación le corresponde a la Comisión Permanente antes de su elevación al Pleno.
3. Realizar estudios y proyectos de carácter económico-financiero encomendados por el Pleno.

h) La Comisión de Igualdad (art. 610 LOPJ) está formada por tres Vocales elegidos anualmente por el Pleno atendiendo al principio de presencia equilibrada entre mujeres y hombres. Entre sus funciones se encuentran asesorar al Pleno sobre las medidas a adoptar para integrar activamente el principio de igualdad en el ejercicio de las atribuciones del CGPJ, elaborar informes previos sobre el impacto de género de los Reglamentos, proponer medidas para mejorar los parámetros de igualdad en la carrera judicial y estudiar y seguir la respuesta judicial en materia de violencia doméstica y de género.

En suma, el CGPJ tiene con carácter general las siguientes funciones:

- 1) La selección, formación, perfeccionamiento y régimen disciplinario de Jueces y Magistrados.
- 2) La inspección de Juzgados y Tribunales.
- 3) La propuesta de nombramiento del presidente del Tribunal Supremo, de los Magistrados del Tribunal Supremo, de los Magistrados del Tribunal Constitucional y de los presidentes de Salas.

4) La potestad reglamentaria con informe de las asociaciones, audiencia del Estado y las comunidades autónomas y del Ministerio Fiscal en las siguientes materias:

a. Personal (Jueces y Magistrados) sobre el ingreso, la promoción, las vacantes, los traslados, los concursos y la formación.

b. Organización y funcionamiento de Juzgados y Tribunales; inspección, publicidad de las actuaciones, especialización de los órganos judiciales, cooperación jurisdiccional interna e internacional, publicación y reutilización de las resoluciones judiciales.

5) Publicación oficial de las resoluciones judiciales.

6) Presentar informes ante los nuevos anteproyectos de leyes y otras disposiciones generales del Estado y las comunidades autónomas que afecten a cuestiones como demarcaciones judiciales, plantilla de los órganos jurisdiccionales, estatuto personal de la jurisdicción personal-auxiliar...

7) Memoria anual de funcionamiento y las actividades y necesidades del CGPJ y de órganos judiciales.

3. Protocolo de Comunicación de la Justicia

El *Protocolo de Comunicación de la Justicia* es un texto presentado por el presidente del Tribunal Supremo y del CGPJ a la Comisión Permanente el 16 de julio de 2015 y al Pleno el 22 de julio de 2015, redactado por el CGPJ y que sirve como hoja de ruta a la hora de comunicar las actividades judiciales. Este documento propone fórmulas para que la información llegue a la ciudadanía de forma eficaz, clara, veraz, objetiva y responsable, con absoluto respeto a los derechos y observancia de los deberes de todos los implicados en procedimientos judiciales, y que pretende establecer una vía de comunicación estable, sencilla y segura para los jueces y magistrados.

Los objetivos de este *Protocolo* son fortalecer la confianza pública en la Justicia, mejorar la imagen de la Justicia y del juez, acercar el Consejo General del Poder Judicial a los ciudadanos y fomentar la responsabilidad de los órganos de la Administración de Justicia. Podemos añadir que con estos

objetivos se refuerza el principio de publicidad de la Justicia por medio de una política de comunicación institucional que traslade de forma cohesionada, reconocible y veraz la realidad del Poder Judicial español a través de canales de comunicación profesionales, estables y adecuados para transmitir a los ciudadanos, últimos destinatarios de la actividad jurisdiccional, las decisiones y resoluciones de mayor trascendencia y relevancia social.

En la Ley Orgánica 4/2013, de 28 de junio, se introduce el art. 598.8ª LOPJ en virtud del que corresponde al presidente del Tribunal Supremo y del CGPJ dirigir la comunicación institucional. En el art. 620 se establece la creación de una Oficina de Comunicación del CGPJ cuyo director es nombrado y cesado por el presidente del Tribunal Supremo y del CGPJ (598.10ª). El Tribunal Supremo, la Audiencia Nacional y los Tribunales Superiores de Justicia de las comunidades autónomas tienen sus propias oficinas de comunicación, pero todas ellas se rigen por las pautas marcadas por la Oficina de Comunicación del CGPJ.

El principal objetivo de la creación de la Oficina de Comunicación es garantizar la transparencia junto a la obligación de ofrecer información veraz, neutral, clara, objetiva, responsable y en el menor tiempo posible. Según recoge el texto del *Protocolo*, las Oficinas de Comunicación se integran en la estructura judicial, siendo así el puente entre la carrera judicial y los medios de comunicación, el cauce institucional y la fuente oficial de los jueces, y una garantía para el derecho de los ciudadanos a recibir una información de calidad.

La Oficina la integran periodistas entre los que se prima a aquellos que tengan una experiencia previa en información de tribunales, pues esta cualidad facilita la tarea de servir de conexión entre los medios y la carrera judicial. El tipo de información que facilita la Oficina versa sobre asuntos que hayan despertado interés mediático y sobre otros que tanto las oficinas como los juzgados y tribunales consideren que deben de ser conocidos por la opinión pública por su trascendencia y relevancia social o jurídica. Un asunto se considerará de interés cuando despierte la atención de los medios de comunicación por las personas que intervienen, el objeto del proceso, la relevancia del hecho objeto del procedimiento, la relevancia jurídica de las

resoluciones dictadas y/o las normas jurídicas aplicadas, la previa existencia de informaciones periodísticas sobre ese asunto (incluso en su fase policial) o se considere que es de interés para la ciudadanía.

Según establece el *Protocolo*, la información se facilita a todos los periodistas a la vez, en régimen de igualdad, salvo que se traten de informaciones, entrevistas o reportajes solicitados por un medio concreto. De igual modo, las notas de prensa se envían por correo electrónico a todos los periodistas que lo soliciten. Para tener acceso a las resoluciones de un tribunal ha de acreditarse la condición de periodista y la página o medio para el que trabaja. Para que la comunicación sea más rápida las Oficinas de Comunicación podrán habilitar otros canales de comunicación como los grupos de WhatsApp, pero garantizando siempre que la información les llega a todos en el mismo momento.

Son funciones de las de Oficinas de Comunicación:

- 1.- Realizar un resumen de prensa diario regional que recogerá las informaciones relacionadas con los Juzgados y los Tribunales. Ese resumen se enviará a los miembros de la Sala de Gobierno, a los jueces y magistrados del territorio y a la Oficina de Comunicación del CGPJ que elaborará a diario un resumen para su difusión interna.
- 2.- Podrán elaborar un resumen de prensa monográfico para jueces o Tribunales que estén conociendo asuntos que son objeto de atención informativa y lo soliciten.
- 3.- Apoyar de forma directa a jueces y Tribunales facilitando su relación con los medios de comunicación y posibilitando hipotéticas rectificaciones en el supuesto de errores que deban corregirse. En ese caso, prepararán los escritos utilizando el derecho de rectificación. La Oficina actuará a instancia del magistrado, la Sala o el presidente haciéndolo constar en el escrito que envíe al medio de comunicación en cumplimiento de la Ley Orgánica 2/1984 reguladora del Derecho de Rectificación.
- 4.- Recopilar a diario las resoluciones judiciales de todos los órganos colegiados del respectivo territorio para que puedan acceder a ellas los periodistas acreditados, que elegirán libremente qué publicar.

- 5.- Idéntica función respecto de las resoluciones de instancia cuando supongan un interés informativo.
- 6.- Informar a los periodistas con antelación de los señalamientos de las vistas, advirtiéndoles con tiempo suficiente de si se ha establecido alguna limitación en las condiciones de acceso o grabación de imágenes. En caso de que el juez o presidente del Tribunal haya acordado que la vista no sea pública total o parcialmente, pedirán y trasladarán a los medios de comunicación la resolución motivada.
- 7.- Asistir a los magistrados ante la necesidad de planificar determinadas vistas orales con dimensión mediática.
- 8.- Redactar notas de prensa y comunicados. Se deberán hacer siempre sobre las plantillas oficiales facilitadas por el CGPJ.
- 9.- Organizar y convocar ruedas de prensa.
- 10.- Gestionar y preparar entrevistas a los responsables de las instituciones judiciales.
- 11.- Gestionar la publicación de artículos de opinión de jueces y magistrados.
- 12.- Realizar un seguimiento del tratamiento dado por televisión, radio y por los medios digitales más importantes a las noticias relacionadas con la Administración de Justicia en su territorio.
- 13.- Se ocuparán de la acreditación de todos los periodistas e informadores gráficos que cubran habitualmente o esporádicamente la crónica de tribunales.
- 14.- Atención personalizada a cada uno de los periodistas que realizan información de tribunales y atención a las relaciones con los directores de los diferentes medios de comunicación.
- 15.- Remitir a la Oficina de Comunicación del CGPJ aquellas resoluciones judiciales y actos institucionales de interés para su difusión en la página web www.poderjudicial.es , en las redes sociales y en el Portal de Transparencia.
- 16.- Realizar la cobertura gráfica de actos institucionales para su difusión en la web www.poderjudicial.es.

17.- La Oficina de Comunicación del CGPJ podrá reclamar el asesoramiento de las Oficinas de Comunicación de los Órganos Centrales y de los Tribunales Superiores de Justicia.

18.- Las Oficinas de Comunicación podrán solicitar apoyo o refuerzo a la Dirección de la Oficina de Comunicación del CGPJ siempre que lo consideren oportuno.

19.- Organizar visitas de estudiantes y otros colectivos siempre y cuando no interfiera en su labor informativa.

20.- Cualquier conflicto o disfunción relacionado con los medios de comunicación se pondrá en conocimiento de la Oficina de Comunicación y esta lo comunicará al presidente del Tribunal.

21.- Podrán redactar notas de presidencia, de los presidentes de Salas, de los decanos y de los magistrados. En todos los casos se hará constar la identidad del firmante del comunicado. Nunca se elaborarán comunicados que puedan redactar otros colectivos o grupos de personas.

También se mencionan las actividades realizadas por el resto de las oficinas de Comunicación en relación con el Tribunal Supremo y los presidentes de la Audiencia Nacional, del Tribunal Superior de Justicia, de las Audiencias Provinciales, Jueces Decanos, los jueces de instrucción y de lo Penal y, por último, las relacionadas con otros órdenes jurisdiccionales.

En suma, las Oficinas de Comunicación desarrollarán en sus territorios las iniciativas de la Oficina de Comunicación del CGPJ dirigidas a mejorar la imagen y la reputación corporativa de la Administración de Justicia. Estas iniciativas consistirán en el desarrollo de actividades que fomenten la relación de respeto y confianza entre periodistas-jueces/magistrados y en el asesoramiento de estos últimos en técnicas de comunicación. Otro objetivo de estas iniciativas es que el alumnado de la Escuela Judicial conozca el Protocolo de Comunicación de la Justicia y las Oficinas de Comunicación del CGPJ y sus correspondientes funciones. Por tanto, las Oficinas de Comunicación de todos los territorios serán la fuente oficial del poder Judicial, seguirán las líneas que marque en materia de política de comunicación la Oficina de Comunicación del CGPJ porque es el órgano que las dirige y el

presidente del Tribunal Superior de Justicia de cada comunidad autónoma las supervisará. Además, las Oficinas de Comunicación y sus responsables se engloban en un equipo de comunicación con una única voz y asumirán como suyos los criterios que establezca la dirección en cada momento, de modo que los jefes de prensa y los redactores, así como los auxiliares de redacción de todos los Tribunales Superiores de Justicia, forman parte de la plantilla del CGPJ.

Los apartados 11 y 12 del *Protocolo de Comunicación* se dedican a la página web y a las redes sociales del CGPJ. Todo el contenido abierto e informativo de la página web se dirigirá desde la Oficina de Comunicación del CGPJ, que valorará la información y su colocación en la página. La información será suministrada por las Oficinas de Comunicación de los órganos centrales y de los Tribunales Superiores de Justicia. La Oficina de Comunicación del CGPJ editará esa información y podrá solicitar a las Oficinas de Comunicación de todo el territorio nacional aquellas resoluciones que considere de interés. Cuando se trate de resoluciones con datos personales se remitirán al Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) para su tratamiento. Así pues, la dirección de Comunicación del CGPJ estará en continuo contacto con el CENDOJ para la resolución de problemas y para la gestión del Portal de Transparencia en la web www.poderjudicial.es.

En las redes sociales se publicarán contenidos una vez que la información haya sido difundida por otros canales a todos los periodistas al mismo tiempo. Esta información se enlazará con la disponible en la página web y, al tratarse de cuentas de carácter institucional, desde ellas no puede difundirse información exclusiva ni tampoco cualquier tipo de opinión o valoración con respecto a las decisiones judiciales.

4. Hipótesis de partida, objetivos de investigación y metodología

El Consejo General del Poder Judicial tiene y debe tener presencia en las redes sociales para acercar la justicia a los ciudadanos y contribuir a mejorar su imagen y reputación. Con todo, partimos de la hipótesis de que el potencial que ofrecen estos entornos de difusión de contenidos no es aprovechado por sus gestores, ya que se limitan a reproducir la información de las notas de prensa publicadas en la página web institucional. Desde este punto de vista las

redes sociales se usan de forma unidireccional sin que exista ningún tipo de propuesta dialógica por parte del CGPJ, lo que denotaría una presencia más simbólica y estática que efectiva y dinámica.

Así las cosas, los objetivos de esta investigación son los siguientes:

1. Valorar la aplicación del *Protocolo de Comunicación de la Justicia* en la esfera de los escenarios digitales sociales.
2. Examinar la reacción y la interacción de los usuarios de estas redes sociales en relación a las publicaciones del CGPJ.
3. Evaluar el lenguaje utilizado y el contenido de las publicaciones e identificar mecanismos de comunicación bidireccional.
4. Sugerir, dado el caso, posibles acciones de mejora para acercar la justicia a los ciudadanos, mejorar la reputación institucional y favorecer la comunicación organizacional.

La actividad de las redes que ha sido objeto de investigación se enmarca en el período comprendido entre el 1 de abril y el 11 junio de 2018. Para el examen del discurso en Facebook se han considerado estos ítems de evaluación y diagnóstico:

- a) Día: fecha de la publicación.
- b) Número: numeración asignada dentro del total de *posts*.
- c) Contenido: transcripción exacta del texto de la publicación y del material audiovisual que lo acompaña, enlace a la web oficial del CGPJ y diferenciación taxonómica en actividades institucionales, actos institucionales y estadísticas.
- d) Interacción: reacciones de los usuarios ('me gusta', 'me encanta', 'me divierte', 'me asombra', 'me entristece' y 'me enoja'), comentarios y veces que ha sido compartida la publicación.
- e) Respuesta institucional: categoría de respuesta ante las interacciones de los usuarios por parte del CGPJ.

Debido a las especificidades técnicas y discursivas no resulta pertinente emplear el mismo modelo de análisis en Facebook que en Twitter, por lo que para esta última se utilizaron los ítems que siguen:

- a) Día: fecha de la publicación.
- b) Número: numeración asignada dentro del total de la actividad.
- c) Tipología de participación, distinguiendo entre tweet de @PoderJudicialEs (participación activa) y Retweet (participación pasiva).
- d) Contenido: transcripción de la publicación y del material audiovisual, enlace a la web del CGPJ y catalogación del contenido en comunicados institucionales, actividades institucionales, actos institucionales, actividades judiciales y estadísticas.
- e) Interacción: respuesta de los demás usuarios a través de comentarios, retweets o veces retwitteado (RTs) y *likes*.
- f) Respuesta institucional: se analiza la existencia de respuesta por parte de la cuenta oficial de la Oficina de Comunicación del Poder Judicial.

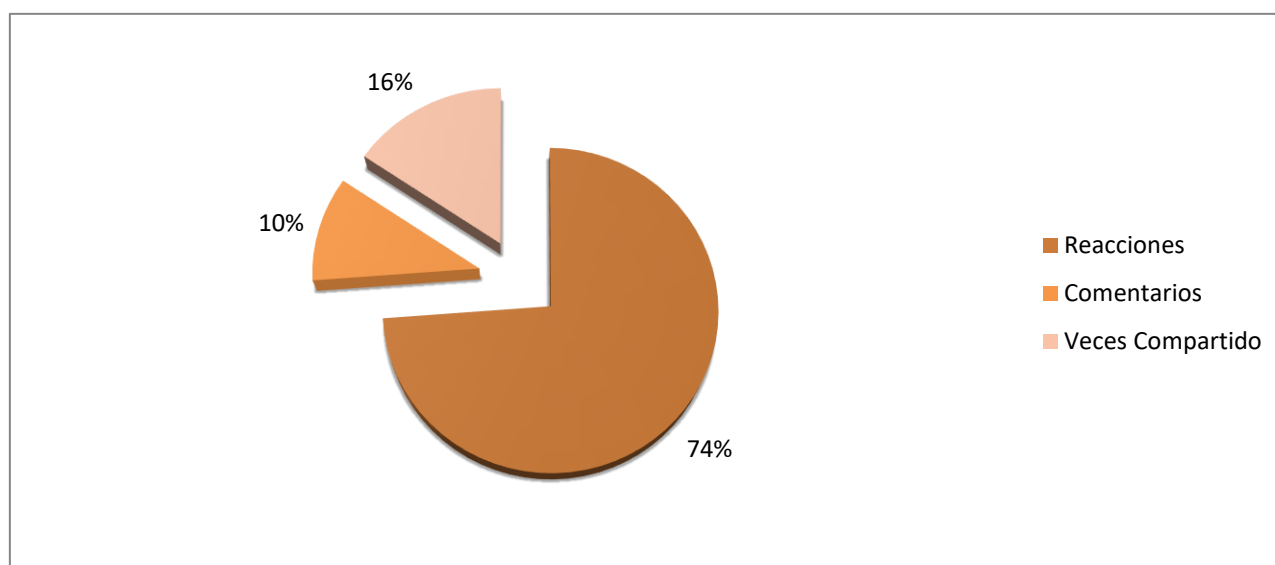
Los últimos registros de datos se han realizado el día 11 de junio de 2018 y, sin perjuicio de las posteriores variaciones temporales, se realizó una agrupación en reacciones positivas ('me encanta', 'me gusta' y 'me divierte'), reacciones negativas ('me entristece' y 'me enoja') y neutras ('me asombra'). Sobre estos tipos de reacciones se establece el total, el promedio y los porcentajes correspondientes a las ratios locales y globales.

Por otro lado, para la cuenta de Twitter se realizó una división de los datos obtenidos en tres grupos, distinguiendo entre el total de la actividad en Twitter o actividad global, los tweets propios de @PoderJudicialEs y los retweets de otras cuentas. Todos tienen en común el mismo esquema de análisis, compuesto por comentarios, retweets, 'me gusta' y las ratios respecto del total, el promedio y el total.

5. Análisis de la retórica digital del CGPJ

En Facebook el CGPJ tiene una calificación de 3,4 sobre 5 en las opiniones de los usuarios, 17.247 'me gusta' a la página y 17.278 seguidores. A lo largo del mes de abril se han registrado un total de cinco publicaciones (el 80% incluyen contenido audiovisual) y una actividad consistente en 203 reacciones, 29 comentarios y 43 veces compartido. Los promedios de actividad reflejan 40,6 reacciones, 5,8 comentarios y 8,6 veces compartidas las publicaciones.

Gráfico1. Actividad del CGPJ en Facebook



Fuente: elaboración propia.

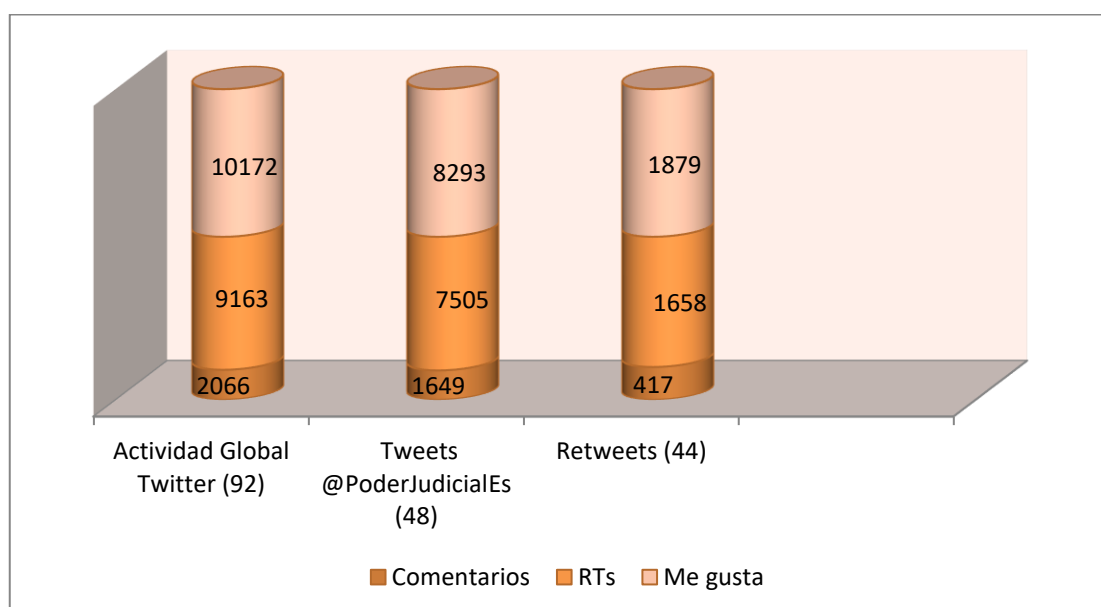
Del total de reacciones se observa que 194 son positivas (180 'me gusta', 11 'me encanta' y 3 'me divierte'), 8 negativas (8 'me enoja') y una neutra (1 'me asombra'). De los 29 comentarios ninguno ha sido respondido por la Oficina de Comunicación del CGPJ, lo que implica un flujo de mensajes unidireccional, aunque en dos de las cinco publicaciones los usuarios sí han intercambiado entre ellos comentarios y reacciones de 'me gusta' y de 'me enoja'.

La publicación más destacada de este mes es la nº 3 (9 de abril de 2018) cuyo contenido es el siguiente: "El presidente del TS y del CGPJ, a los nuevos jueces: "Sois la voz de la ley, que expresa la voluntad de la mayoría en un Estado democrático como el nuestro". Esta publicación tiene 113 reacciones, que suponen que un 56% del conjunto de las registradas en el mes (el 98% de ellas positivas); 9 comentarios, que representan el 31% del total de comentarios; y se compartió 29 veces, es decir, el 67% del total de veces que un usuario ha decidido compartir información en su perfil o página. Por tanto, es una sola publicación la que acumula las mayores cifras de interactividad, a pesar de que la publicación nº 5 (Conclusiones de las XVIII Jornadas Nacionales de presidentes de Audiencias Provinciales) de 27 de abril de 2018 la supera en comentarios, pues que registra 13 (45%).

Atendiendo a las directrices establecidas en el *Protocolo de Comunicación de la Justicia* (2015), se cumplen las pautas esenciales fijadas en el apartado 12, ya que el contenido está enlazado con la página web del CGPJ, no existe información exclusiva ni opinión o valoración alguna acerca de las decisiones judiciales y se entiende que ha sido difundida previamente por otros canales a todos los periodistas al mismo tiempo. No obstante, en ese apartado 12 se menciona que en esas cuentas se ofrecerá información oficial de las actividades de los juzgados y tribunales, y el contenido de la información que nos encontramos en Facebook versa sobre las actividades y actos institucionales del CGPJ (reuniones o congresos) y en dos de los enlaces muestran estadísticas.

Por otra parte, la cuenta oficial del CGPJ @PoderJudicialEs tiene alrededor de 10.100 tweets, 66.000 seguidores, 102 seguidos, 96 ‘me gusta’ y tres listas (Escuelas Judiciales, Poder Judicial Mundo e Instituciones del Estado). En el mes de abril de 2018 registró una actividad global de 92 tweets y retweets con una interacción por parte de los usuarios de 2.066 comentarios, 9.163 RTs y 10.172 ‘me gusta’. En ella se repitieron las mismas publicaciones ofrecidas en Facebook.

Gráfico 2. Actividad del CGPJ en Twitter



Fuente: Elaboración propia.

En su actividad podemos diferenciar los tweets de participación activa de la Oficina de Comunicación del CGPJ en la elaboración del contenido de las comunicaciones y, por otro lado, los retweets de participación pasiva que se limitan a suscribir o compartir una información sin gestionar su contenido directamente. Así, los primeros obtuvieron una interacción de 1.649 comentarios, 7.505 RTs y 8.229 'me gusta', lo que refleja un promedio de 0,75 comentarios, 44 RTs y 35,5 'me gusta' por tweet. Los segundos, a pesar de ser una cantidad similar dentro de la actividad global (44), muestran una incidencia menor, que se concreta en 417 comentarios, 1.658 RTs, 1.879 'me gusta' y un promedio por retweet que es muy inferior tanto en RTs (13) como en 'me gusta' (6).

El retweet con las mayores ratios en comentarios (41,01 % y 8,28% sobre el global), RTs (40,83% y 6,66% sobre el global) y 'me gusta' (16,71% y 3,09% sobre el global) es el nº 62, que procede de la cuenta del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Navarra: "El jueves 26 a las 13 horas el presidente de la Sección Segunda de la Audiencia de Navarra leerá el fallo de la sentencia de la supuesta violación grupal de los Sanfermines de 2016".

Conectado temáticamente con este retweet, el tweet más destacado es el nº 91, que supone en el global un 44,92%, un 34,57% y un 34,15% de los comentarios, RTs y 'me gusta' respectivamente. Su contenido versa sobre la reacción institucional por parte del CGPJ a la Sentencia 38/2018 dictada por la Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Navarra, que falla sobre el caso de 'La Manada' y que ha tenido una gran repercusión social y mediática: "Comunicado del presidente del Tribunal Supremo y del @PoderJudicialEs".

Otro tweet de gran incidencia es el nº 92, que en la misma línea del anterior adjunta una foto con el texto del comunicado institucional: "La Comisión Permanente del @PoderJudicialEs apela a la responsabilidad institucional para evitar la utilización política de la Justicia o el cuestionamiento de la independencia, la imparcialidad y la profesionalidad de los jueces y magistrados". También han tenido una interacción considerable los tweets referentes a las resoluciones judiciales en las que se procesa a los responsables del procés catalán. Entre ellos destaca el nº 8: "La juez Carmen Lamela acuerda el procesamiento del ex mayor de los Mossos Josep Lluís Traperó por dos delitos de sedición y uno de organización criminal".

Al igual que sucedía con la página de Facebook, en Twitter se respetan los presupuestos del apartado 12 del *Protocolo*. Tampoco encontramos ningún tipo de respuesta directa e individual a los usuarios, ya que los comunicados del presidente del CGPJ y de la Comisión Permanente se consideran como respuesta con vocación general e indirecta.

Al clasificar la actividad global según su contenido se diferencian los siguientes tipos de comunicación:

1. Comunicados institucionales: 2
2. Actividades institucionales del CGPJ: 12
3. Actos institucionales del CGPJ: 6
4. Sentencias, autos, providencias y otro tipo de actividades judiciales del Tribunal Supremo, los Tribunales Superiores de Justicia, la Audiencia Nacional y otros Juzgados y Tribunales: 27
5. Retweets de otras instituciones (actividades y actos institucionales y retransmisión en directo) y de las cuentas de los Tribunales Superiores de Justicia de Castilla y León, Valencia, Navarra, Galicia, Cataluña y Andalucía; sentencias, autos y otras actividades judiciales del Tribunal Superior de Justicia y de otros Juzgados y Tribunales; estadísticas y contenido meramente informativo: 44
6. Datos estadísticos: 1

Solo en 12 publicaciones del total (13,04%) se utiliza contenido multimedia en forma de fotos sobre las actividades o los actos institucionales. El lenguaje utilizado es fundamentalmente jurídico, pero se introducen *hashtags* como #TS #TSJ #CláusulaSuelo o #EntregaDespachos que facilitan el seguimiento de temas jurídicos de interés. Por regla general se publica en castellano, aunque encontramos algunos tweets también en catalán.

6. Conclusiones finales

Tras la investigación realizada se confirma la hipótesis de partida, es decir, la presencia del CGPJ en las redes sociales es simbólica, ya que no se ofrece como un espacio de comunicación dialógica y basado en la retroalimentación.

La cuestión no es tanto *qué* se publica, pues este factor obedece a los filtros establecidos por el CGPJ para informar sobre sus actividades y sobre las de la Administración de Justicia, sino *cómo* se publica:

1. La presencia en las redes sociales del CGPJ es testimonial, puesto que se trata de una presencia sin interacción real con los usuarios. En Facebook, además, el nivel de actividad es muy bajo, lo que aumenta las posibilidades de que el contenido no se difunda con toda la publicidad esperada. Diferente es el caso de Twitter, donde ciertos temas como la Sentencia 38/2018 Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Navarra (asunto de ‘La Manada’) o las consecuencias judiciales del proceso soberanista catalán han suscitado el interés de los usuarios, elevando el promedio de comentarios, RTs y ‘me gusta’. No obstante, por ejemplo, el acto institucional de entrega de Despachos de la LXVII Promoción de la Carrera Judicial nos permite identificar cómo un mismo tema difundido por otra Institución del Estado, la Casa de S.M. El Rey @CasaReal, obtiene mayor repercusión.
2. En los objetivos del *Protocolo de Comunicación de la Justicia* se indica que a pesar del paso de los años y del esfuerzo realizado por Consejos anteriores, la percepción que tiene la ciudadanía de la Justicia sigue siendo mejorable y que la Administración de Justicia es un servicio público mal valorado por los ciudadanos y un poder poco conocido por la ciudadanía, que lo percibe como oscuro, complicado e incomprensible. Tras el análisis de las redes sociales del CGPJ se comprueba que estas plataformas no influyen de manera notoria en el cambio de esta realidad, puesto que no se registra un diálogo con los usuarios que critican u opinan negativamente sobre la Justicia. Aunque el *Protocolo de Comunicación* limita el contenido publicado en las redes sociales al difundido previamente en las notas de prensa y en la web, pero deberían aprovecharse los espacios sociales para implementar un discurso conversacional que los otros modelos no permiten.
3. En el sentido de la conclusión 2, desde la Oficina de Comunicación del CGPJ no se responde a ningún comentario en las redes sociales, lo que deriva en una retórica digital de carácter unidireccional. Si bien

entendemos que esta política de comunicación se sigue para no interferir en la actividad de los Jueces y Magistrados ni hacer ningún tipo de valoración de las decisiones judiciales, son objetivos del *Protocolo de Comunicación* fortalecer la confianza pública en la Justicia, mejorar la imagen de la Justicia y del juez, y acercar el Consejo General del Poder Judicial a los ciudadanos, por lo parece complicado alcanzar esta meta desde un uso unidireccional de los espacios sociales. Para ello se sugiere que el contenido se transmita de forma clara y adaptada a las exigencias retóricas y técnicas de cada red social, que la información cumpla con las funciones/actividades asignadas a este órgano del Gobierno del Poder Judicial, que exista un enlace en el que se desarrollen los contenidos y que se puedan consultar en PDF las resoluciones judiciales sin necesidad de acudir al buscador de jurisprudencia oficial CENDOJ para visualizar el texto íntegro o que se procure aportar imágenes y material audiovisual cuando las circunstancias lo permitan.

Con el fin de acercar la Justicia a los ciudadanos sería desacertado pensar que la solución pasa por potenciar la información sobre las actividades judiciales para conseguir más repercusión, ya que el objetivo principal es que los públicos tengan un conocimiento de los textos íntegros de las sentencias, los autos y las providencias que tengan consideración de asuntos de interés. Por tanto, la alternativa sería dinamizar la práctica mediante la creación de un flujo de comunicación bidireccional que siga una línea constante de publicaciones y que busque que el ciudadano se sienta escuchado ofreciéndole un cauce de participación. No se puede obviar la importancia de las redes sociales como medio de comunicación, por lo que si la Oficina de Comunicación del CGPJ no es capaz de hacer llegar la información sobre las actividades judiciales a los ciudadanos desde su posición oficial se corre el riesgo de que otros canales puedan desvirtuar o distorsionar la comunicación efectiva de la Justicia.

7. Bibliografía

- ANDRADE, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso disciplina y técnica*. Coruña: Netbiblo.
- CARRILLO, V.; CASTILLO DÍAZ, A; & TATO, J.L. (2008). El 'Valor' de lo intangible. La gestión de la reputación corporativa. El caso de la marca *Telefónica*. In Observatorio (OBS), 7.
- Consejo General del Poder Judicial. *Protocolo de Comunicación de la Justicia 2015*. Texto presentado por el presidente del TS y del CGPJ a la Comisión Permanente el 16 de julio de 2015 y al Pleno el 22 de julio de 2015.
- CORTÉS, V. & MORENO, V. (2017). *Introducción al Derecho Procesal*. Valencia: Tirant To Blanch, 9ª ed.
- España. Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado* núm. 311, de 29 de diciembre de 1978, páginas 29313 a 29424.
- España. Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas. *Boletín Oficial del Estado* núm. 294, de 8 de diciembre de 2001, páginas 45579 a 45603.
- España. Ley Orgánica 4/2013, de 28 de junio, de reforma del Consejo General del Poder Judicial, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial. *Boletín Oficial del Estado* núm. 155, de 29 de junio de 2013, páginas 48734 a 48766.
- España. Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial. *Boletín Oficial del Estado* núm. 157, de 2 de julio de 1985, páginas 20632 a 20678.
- GARCÍA OROSA, B. (2009). *Gabinetes de Comunicación on line, Claves para generar información corporativa en la red*. Sevilla: Comunicación Social ediciones y publicaciones.
- GONZÁLEZ SOLAS, J. (2002). *Identidad visual corporativa. La imagen de nuestro tiempo*. Madrid: Síntesis.
- GRUNIG, J.E. & HUNT, T. (2003). *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona: Gestión 2000. Traducción de *Managing Public Relations* (1984) Orlando-Florida: Harcourt Brace Jovanovich.
- LATTIMORE, D; BASKIN, O.; HEIMAN, S.T. & TOTH, E.L. (2008). *Relaciones Públicas. Profesión y práctica*. México DF: McGraw Hill.

- RAMÍREZ, T. (1995). *Gabinetes de Comunicación. Funciones, disfunciones e incidencia*. Barcelona: Bosh Comunicación.
- AUTOR, J (2008). *Comunicación institucional de proximidad*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago.
- (2018). *Gestión profesional de redes sociales. Rutinas y estrategias de Community Management*. Salamanca: Comunicación Social ediciones y publicaciones.
- SOTELO, C. (2004). «*Historia de la gestión de la comunicación en las organizaciones*». En LOSADA DÍAZ, J.C. (coord.). *Gestión de la comunicación en las Organizaciones*. Barcelona: Ariel Comunicación, 35-56.
- TÚÑEZ, M. (2012). *La gestión de la comunicación en las organizaciones*. Sevilla; Salamanca; Zamora: Comunicación Social ediciones y publicaciones.